

COMITATO CONSULTIVO TERRITORIALE DI PIACENZA
VERBALE RIUNIONE N.18 DEL 11 GENNAIO 2017

Il giorno **11 gennaio**, alle ore 17.00 presso la sede Iren SpA di Piacenza, strada Borgoforte 22, si è riunito il Comitato Consultivo Territoriale di Piacenza.

Sono presenti i Signori (ente di appartenenza):

- Ettore Rocchi (Vice Presidente Iren)
- Francesco Timpano (Vice Sindaco Comune Piacenza)
- Raffaele Veneziani (Sindaco Comune di Rottofreno)
- Mauro Balordi (Università Cattolica del Sacro Cuore)
- Monica Taina (Associazione Carlo Rasperini Piacenza)
- Maurizio Mazzoni (Associazione Confedilizia Piacenza)
- Ivan Bersani (CISL Piacenza)
- Stefano Riva (Confindustria Piacenza)
- Daniele Bosoni (Confcooperative Piacenza)
- Giulio Ricciardi (Federconsumatori Piacenza)
- Giulia Silvia (Gruppo Giovani Imprenditori Confindustria Piacenza)
- Michele Marchini (SVEP Onlus).

Sono assenti giustificati i Signori:

- Paolo Peveraro (Presidente Iren)
- Edmondo Ioannilli (Associazione Ambiente Lavoro)
- Dante Bussatori (API Piacenza)
- Fabrizio Tei (Assoutenti Piacenza)
- Fabrizio Finetti (CNA Piacenza) dimissionario
- Fabrizio Ramacci (Legacoop Piacenza)
- Federico Scarpa (Consorzio Co.Sil Piacenza).

Assente ingiustificata:

- Laura Chiappa (Legambiente Piacenza).

Il Presidente Mauro Balordi assume la presidenza e ricorda che la riunione odierna è stata indetta con comunicazione in data 21 dicembre 2016, per discutere e deliberare sul seguente ordine del giorno:

1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016;
2. Deliberazione in merito al progetto "Fondo mutualistico per le povertà energetiche";

3. Analisi del progetto “Vivinfinite – Coltiviamo il futuro!” presentato da Giuseppe Papa sulla piattaforma IrenCollabora;
4. Analisi del progetto operativo “Ri-Cibiamo al ristorante. Chi ama il cibo non lo spreca”;
5. Richiesta da parte del componente Scarpa di un approfondimento sul termovalorizzatore di Piacenza;
6. Varie ed eventuali.

Il Presidente propone di incaricare della redazione del verbale della presente riunione Patrizia Epicoco, della Segreteria Affari Legali e Societari del Gruppo Iren.

I presenti all'unanimità approvano la proposta.

Il Presidente fa poi rilevare che sono presenti: Simone Mazzata e Beatrice Cavedoni della funzione CSR e Comitati Territoriali di Iren SpA.

* * * * *

Si passa all'esame dell'ordine del giorno.

1. Presentazione dei risultati dell'indagine di Customer Satisfaction 2016.

Il Presidente cede la parola a Beatrice Cavedoni per la presentazione della “Customer Satisfaction Audit e Brand Awareness per Gruppo Iren 2016”.

L'indagine, commissionata a Cerved Group, che viene presentata con l'ausilio di una selezione di slides, sarà inviata a tutti i Componenti del Comitato; i dati saranno presenti anche nel Bilancio di Sostenibilità seppur in forma aggregata.

Vengono innanzitutto indicati la metodologia seguita ed il campione scelto per i diversi territori di Genova, Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Torino in rapporto al Servizio di Igiene Ambientale e Servizio Idrico Integrato nonché gli obiettivi dell'indagine:

- ricavare elementi per una diagnosi precisa e completa dei fattori che causano insoddisfazione e soddisfazione della clientela e che influenzano i comportamenti dei clienti;
- produrre indicatori di prestazione dell'organizzazione, capaci di monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per migliorare la soddisfazione dei clienti, suggerendo nuovi input per il miglioramento;
- confrontare gli indicatori di prestazione del Gruppo con gli indicatori di customer satisfaction di settore a livello regionale e nazionale;
- definire una base di dati strategica (awareness, loyalty, extension, valori, qualità percepita) per l'implementazione di piani di marketing.

Servizio Idrico Integrato

I dati evidenziano anche per il 2016 una soddisfazione a livelli elevati confermando il successo raggiunto nel passato biennio; Iren risulta migliore rispetto al dato medio nazionale ed in linea rispetto allo standard regionale.

In dettaglio per il Servizio Idrico Integrato sono state raccolte le valutazioni dei cittadini sui seguenti elementi di prodotto/servizio:

- continuità di erogazione dell'acqua potabile
- assenza di odori particolari dell'acqua
- gusto e sapore dell'acqua
- limpidezza e trasparenza dell'acqua
- fatto di avere un'acqua che non è dura, incrostante
- controlli sulla qualità dell'acqua
- servizio fognature nella zona in cui risiede l'intervistato
- chiarezza e comprensibilità delle bollette relative a servizio idrico integrato
- correttezza dei consumi indicati nelle bollette per il servizio idrico integrato
- rapporto qualità / prezzo del servizio offerto
- attivazione, disattivazione o subentro nei contratti
- tempestività degli interventi di emergenza per la riparazione dei guasti
- tempestività del preavviso in caso di interruzioni programmate dell'erogazione
- qualità del servizio di depurazione.

La valutazione relativa agli aspetti di Relazione è stata dettagliata sulla base dei seguenti fattori:

- orari di apertura degli uffici
- facilità di accesso agli sportelli
- disponibilità complessiva dell'azienda all'ascolto delle esigenze di clienti ed utenti
- cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico
- professionalità e competenza del personale
- facilità di trovare la linea libera quando si telefona all'azienda
- capacità dell'azienda di risolvere i problemi o richieste nel minor tempo possibile
- completezza delle informazioni
- tempo di attesa per parlare con un operatore
- tempestività nel risolvere il problema che ha dato origine al reclamo
- tempestività nel rispondere al reclamo.

Aumenta la quota di cittadini che non bevono mai acqua del rubinetto, mentre sono stabili le motivazioni addotte da chi non beve acqua dal rubinetto (tale dato dovrà quindi essere ulteriormente focalizzato).

Servizio Igiene Ambientale

Vengono analizzati gli Indici complessivi e parziali che vedono i diversi territori pressoché allineati; vengono altresì confrontati con i dati a livello Nazionale e Regionale.

I dati evidenziano un sensibile incremento di soddisfazione complessiva dell'anno in esame rispetto al precedente 2015; la prestazione di Iren risulta migliore del dato medio nazionale ed in linea rispetto al dato regionale.

In dettaglio per il Servizio Igiene Ambientale sono state raccolte le valutazioni dei cittadini sui seguenti elementi di prodotto/servizio:

Servizio di raccolta dei rifiuti in strada/capillare

- Frequenza del servizio di svuotamento dei contenitori dei rifiuti differenziati
- Numerosità e dislocazione dei cassonetti per rifiuti solidi urbani e rifiuti indifferenziati
- Numerosità e dislocazione di contenitori per la raccolta differenziata
- Frequenza della raccolta dei rifiuti urbani in strada

Servizio di raccolta dei rifiuti "porta a porta"

- Praticità e facilità d'uso dei contenitori forniti per la raccolta dei rifiuti differenziati
- Frequenza della raccolta dei rifiuti urbani in strada e in tutte le frazioni differenziate presso le abitazioni e condomini

Altri aspetti di prodotto - servizio

- Numerosità e dislocazione di cestini gettacarte
- Orari della raccolta
- Pulizia di strade e marciapiedi
- Impegno dell'azienda sul tema della raccolta differenziata e della tutela ambientale
- Informazioni sulle modalità di raccolta dei rifiuti
- Costo del servizio rapportato alla qualità
- Chiarezza e comprensibilità delle bollette relative all'igiene urbana
- Correttezza delle bollette relative all'igiene urbana
- Adeguatezza del servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti
- Orari di raccolta dei centri di raccolta dei rifiuti

La valutazione relativa agli aspetti di Relazione è stata dettagliata sulla base degli stessi fattori utilizzati per il Servizio Idrico Integrato.

Il relativo dato evidenzia un deciso aumento di clienti del servizio di Igiene Ambientale che hanno contattato gli uffici Iren.

I dati relativi ai Centri di Raccolta per i rifiuti messi a disposizione dei cittadini da Iren per il ritiro di tutti i tipi di rifiuti differenziati e ingombranti presentano una situazione sostanzialmente in linea rispetto al 2015.

Notorietà e immagine

Si conferma una sostanziale tenuta della notorietà di Iren rispetto al 2015.

Il posizionamento di immagine vede Iren nel 2016:

- seria ed efficiente, capace di garantire la qualità del servizio: 89%
- flessibile e non burocratica: 74%
- tecnologicamente avanzata e attenta alla salvaguardia dell'ambiente: 85%
- vicina alle esigenze dei cittadini e del territorio in cui opera: 86%
- ispira fiducia, è trasparente perché informa con chiarezza di ciò che fa: 85%

Per le tre province emiliane i dati sono sostanzialmente allineati con alcune leggere differenze parziali le cui motivazioni vengono individuate in fase di discussione confermando la volontà del Gruppo volta al miglioramento delle proprie performance sul territorio.

Il Comitato nel prendere atto del documento presentato, avanza suggerimenti per una migliore focalizzazione di alcuni dati.

* * * * *

2. Deliberazioni in merito al progetto “Fondo mutualistico per le povertà energetiche”.

Il Presidente cede la parola a Giulio Ricciardi per aggiornare il Comitato sullo sviluppo del progetto con l'ausilio di una scheda di sintesi “Progetto Bonus sociale energia elettrica e gas” distribuita ai presenti.

Giulio Ricciardi evidenzia che l'istanza originaria del progetto, promosso dalle associazioni dei consumatori presenti nei Comitati territoriali Iren di Reggio Emilia, Parma e Piacenza, nasce dalla necessità di venire incontro al problema dell'emergenza delle persone con difficoltà economiche che non possono provvedere al pagamento delle bollette di energia elettrica e gas.

A valle degli incontri del gruppo di lavoro inter-comitato, si è convenuto sul fatto che il primo aspetto su cui è possibile intervenire in modo rapido su questo tema è quello di far conoscere i bonus sociali energia elettrica e gas, che risultano scarsamente utilizzati dai potenziali aventi diritto.

La proposta emersa si sostanzia in due attività, di seguito elencate:

- 1) Informazione e formazione alle associazioni ed enti delle province di Parma, Piacenza e Reggio Emilia – ne sono state individuate circa 80 ad oggi – che entrano quotidianamente in contatto con le persone che vivono situazioni di disagio economico-sociale. Si prevede un'attività di formazione rivolta a questi soggetti, ipotizzando tre incontri per provincia, da svolgere in 3-4

mesi. Si propone di contattare anche i Comuni delle tre province che non hanno affidato la gestione del bonus ai Centri di Assistenza Fiscale (Caf) per comunicare loro l'iniziativa e per capirne l'impatto in caso di numero di pratiche da gestire in aumento;

2) Attività di comunicazione rivolta ai cittadini delle province di Reggio Emilia, Parma, Piacenza da affiancare alla formazione rivolta ai Caf, alle associazioni e agli enti interessati.

Per il coordinamento e la promozione del progetto Iren dovrebbe mettere a disposizione la propria struttura, mentre per le attività di comunicazione, da realizzare con il supporto di professionisti, si prevede in linea di massima un budget di 100.000€ per i prossimi due anni, complessivo per le province di Piacenza, Parma e Reggio Emilia.

Il Comitato delibera di sostenere il progetto, con preghiera di poter visionare il piano operativo, una volta definito dal gruppo di lavoro dei tre Comitati.

* * * * *

3. Analisi del progetto “VivInfinito – Coltiviamo il futuro! Presentato da Giuseppe Papa sulla piattaforma IrenCollabora.

Il Presidente comunica che è stato pubblicato sulla piattaforma IrenCollabora un progetto denominato “VivInfinito – Coltiviamo il futuro!” predisposto da Giuseppe Papa e Davide Apollonio.

Il progetto nasce dalla necessità di analizzare la reale natura e provenienza dei cibi in particolar modo ortaggi e tutto quanto ad essi correlato nelle relative filiere di produzione e consumo.

VivInfinito si pone l'obiettivo di produrre in edifici che ad oggi sono ritenuti improduttivi evitando così di sottrarre suolo, liberi dalla preoccupazione di fenomeni legati all'inquinamento, cambiamenti climatici e fenomeni atmosferici.

Il modo di produrre definisce la chiave del cambiamento. All'interno di edifici improduttivi, grazie alla tecnologia utilizzata sarà possibile coltivare qualsiasi tipo di ortaggio, tutto l'anno in maniera completamente naturale, più veloce e con un numero di cicli produttivi più elevato. L'incontro di aria, acqua e pesci, è alla base della tecnologia, in cui l'allevamento di specie ittiche, i nebulizzatori, e il riciclo di acqua sono il modus operandi di VivInfinito. Tutto questo permette di coltivare in edifici chiusi, andando a duplicare la superficie di coltivazione grazie al modello ideato di coltivazione verticale. VivInfinito così, con il suo metodo di coltivazione fuori suolo, non solo risparmia acqua, restituendo suolo alla terra ma produce senza l'utilizzo di macchinari/pesticidi/fertilizzanti riducendo a zero gli agenti inquinanti. Queste soluzioni innovative ed ecosostenibili portano benefici non solo all'ambiente in cui si vive ma anche alla salute in

generale grazie al prodotto coltivato, che oltre ad essere più buono a livello di sapore e soprattutto migliore a livello di proprietà nutraceutiche rispetto ai comuni ortaggi.

VivInfinito vuole infatti, coltivare e far conoscere alla comunità, ortaggi unici nel loro genere sia in termini di aspetto, sapore ma anche componenti nutrizionali: i micro ortaggi appartenenti alla biodiversità italiana.

Il progetto VivInfinito si propone di essere realizzato a Piacenza, in quanto la sua posizione geografica fa sì che è situata al crocevia fra Lombardia, Liguria ed Emilia, ideale per andare a servire e far conoscere questa realtà nuova ed ecosostenibile a tutta la comunità circostante.

La ricerca di uno spazio (di circa 100 mq) è il primo passo per la realizzazione del progetto. Ulteriore requisito è la definizione della struttura logistica in grado di supportare tutte le richieste da parte delle comunità circostanti.

VivInfinito vuole creare intorno al suo progetto imprenditoriale una comunità. Vuole far conoscere sia quello che significa coltivare con il metodo di produzione proposto del tutto ecosostenibile, sia cosa sono i micro ortaggi prodotti, al fine di aumentare il livello di benessere e qualità di vita.

Per fare questo saranno stampati degli opuscoli che trasmetteranno tutti i valori. Il progetto è sempre in continua evoluzione; allo studio anche la possibilità di produrre micro-ortaggi come foraggio per animali. In tal modo il proponenti sono convinti di poter garantire cibo sano e buono per gli animali che indirettamente porteranno dei vantaggi anche alla nostra salute.

Il Comitato, dopo una prima analisi, ritiene che il progetto in argomento possa trovare una propria più adeguata collocazione presso l'Urban Hub e rinvia l'analisi ad una successiva riunione, dando mandato di approfondire i temi esposti con i proponenti.

* * * * *

4. Analisi del progetto “Ri-Cibiamo al ristorante – Chi ama il cibo non lo spreca”.

Il Presidente cede la parola a Simone Mazzata per l'illustrazione dello stato di avanzamento del progetto.

Simone Mazzata illustra la situazione attuale, così come contenuta dettagliatamente anche nel documento “Piano Operativo Ri-cibiamo” , che viene consegnato ai membri.

Il progetto “Ri-cibiamo”, promosso dall'Associazione “Piacecibosano”, riguarda il tema dello spreco alimentare e la diffusione di kit anti-spreco (family bag) presso i ristoratori; i Comitati di Parma e Piacenza lo hanno ritenuto meritevole di valutazione e sostegno deliberandone il finanziamento.

A valle dei più recenti incontri con il gruppo di lavoro, l'Associazione ha sottoposto un nuovo documento ed un piano economico, che prevedono un percorso di realizzazione strutturato in due fasi:

- Fase 1: Strategia territoriale di prevenzione dello spreco di cibo, volta a promuovere le buone pratiche virtuose per la riduzione dei rifiuti alimentari nella ristorazione;
- Fase 2: Sostenibilità territoriale per la riduzione rifiuti di cibo, si concentra sull'applicazione fiscale, riduzione della tassa rifiuti per i virtuosi e sulla sostenibilità nel tempo della competenza di prevenzione dello spreco alimentare nella filiera della ristorazione ed è divisa in tre azioni.
 - Azione 1: sensibilizzazione e promozione territori
 - Azione 2: sviluppo strategia riduzione spreco
 - Azione 3: capacity building sostenibile

L'Associazione Piacecibosano ha già previsto una struttura operativa dettagliata per la realizzazione del progetto.

Il Piano operativo ora presentato è stato dettagliatamente evidenziato nelle azioni, prodotti attesi, tempi, collaborazioni, budget e documenti amministrativi così come richiesto dal Comitato nella precedente riunione del 6 dicembre 2016.

Il Comitato prende favorevolmente atto del Piano Operativo Ri-cibiamo così come analizzato dando mandato per i conseguenti atti e riservandosi di approfondire in particolar modo le attività di visibilità del progetto da inserire in un più generale piano di pubblicizzazione di tutte le iniziative che il Comitato ha attuato o in via di ultimazione.

* * * * *

5. Richiesta da parte del Componente Scarpa di un approfondimento sul termovalorizzatore di Piacenza.

In considerazione dell'assenza di Federico Scarpa il Comitato rinvia alla prossima riunione l'argomento in oggetto.

* * * * *

Varie ed eventuali.

1. Il Presidente ricorda che il 12 dicembre è stata recapitata a tutte le Associazioni la richiesta di nomina di un membro vicario. Sollecita ora l'invio delle relative risposte in modo da poter garantire sempre la piena funzionalità dei lavori del Comitato.
2. Il Presidente sollecita i membri del Comitato a diffondere in modo più puntuale le iniziative adottate presso le rispettive Associazioni.

3. Il Presidente sollecita infine i membri del Comitato che ancora non avessero adempiuto, all'invio dei questionari contenenti l'analisi dei temi materiali al fine della rendicontazione del Bilancio di Sostenibilità Iren 2016.

Il Comitato prende atto delle richieste del Presidente.

* * * * *

Terminato l'esame dell'ordine del giorno, il Presidente chiede se vi siano ulteriori proposte di argomenti da sottoporre alla discussione.

Non viene presentato alcun ulteriore argomento e pertanto alle ore 19.00 la seduta viene dichiarata chiusa.

Il Segretario
(Patrizia Epicoco)

Il Presidente
(Mauro Balordi)